

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONIA - UNIR**  
**CAMPUS DE CACOAL**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

FRANCISCO ANTONIO VALENTINO COSTA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SENAC - SERVIÇO**  
**NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL**

Cacoal / RO

2013

FRANCISCO ANTONIO VALENTINO COSTA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SENAC - SERVIÇO  
NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL**

Artigo apresentado à Universidade Federal de Rondônia, Campus de Cacoal, como requisito parcial para elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Ms. Geraldo da Silva Correa

Cacoal / RO

2013

**C837q**Costa, Francisco AntonioValentino

Qualidade no atendimento ao cliente no SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial / Francisco Antonio Valentino Costa ; orientação Geraldo da Silva Correa. – 2013.  
28 f.

Artigo (graduação) – Universidade Federal de Rondônia. Curso de Administração, *Campus* de Cacoal, Cacoal/RO, 2013.

1. Serviço. 2. Qualidade. 3. Cliente. 4. Satisfação. 5. Atendimento. I. Correa, Geraldo da Silva.  
II. Título.

FRANCISCO ANTONIO VALENTINO COSTA

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SENAC - SERVIÇO  
NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL**

**Natureza:** Artigo apresentado à Universidade Federal de Rondônia mediante Banca Examinadora formada por:

Prof. Ms. Geraldo da Silva Correa Presidente	– UNIR		Nota
Prof. Ms. Lucélia Largura do Vale Membro	– UNIR	-	Nota
Prof. Ms. Geraldo Luiz Francisco da Silva	– UNIR	-	Nota
Membro			

Média

Cacoal/RO

2013

Dedico principalmente a Deus, aos meus familiares, aos meus amigos, aos meus amados sobrinhos e ao Prof. Ms. Geraldo da Silva Correa pela paciência e sabedoria. E de todos que me ajudaram a chegar até aqui. Muito obrigado.

Agradeço primeiramente a Deus, aos meus colegas que sempre me incentivaram, aos professores e funcionários da UNIR e principalmente ao Prof. Ms. Geraldo da Silva Correa pelas orientações neste artigo.

## **ANEXOS**

## ANEXO A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa sobre **Qualidade no Atendimento ao Cliente no SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial)**, caso você concorde em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e endereço da pesquisadora podendo tirar dúvidas do artigo e de sua participação.

**PESQUISADOR (A) RESPONSÁVEL:** Francisco Antonio Valentino Costa.

**ENDEREÇO:** Rua Pedro Kemper, 3012, bairro Parque Brizon, Cacoal – RO.

**TELEFONE:** (69) – 9206-4286

### **OBJETIVOS:**

Definir o que é qualidade e as teorias que a englobam;

Realizar pesquisa com foco nos clientes do SENAC – Cacoal;

Apresentar os pontos positivos e negativos do atendimento dos vendedores da recepção.

**PROCEDIMENTOS DO ESTUDO:** se concordar em participar da pesquisa, você terá que responder a um questionário sobre sua percepção acerca da Qualidade no Atendimento ao Cliente no SENAC, contendo 14 questões referentes as dimensões para avaliação da Satisfação desse Atendimento na Recepção. Os dados coletados serão tabulados e analisados para apresentação de artigo científico junto ao departamento de Administração da Universidade Federal de Rondônia – UNIR campus de Cacoal.

**RISCOS E DESCONFORTOS:** a pesquisa não oferece nenhum risco ou prejuízo ao participante.

**BENEFÍCIOS:** buscar identificar novos caminhos que conduzam a melhoria do processo de trabalho daqueles que são os responsáveis pela qualidade do atendimento.

**CUSTO/REEMBOLSO PARA O PARTICIPANTE:** Não haverá nenhum gasto ou pagamento com sua participação.

**CONFIDENCIALIDADE DA PESQUISA:** Garantia de sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa. Os dados e o seu nome não serão divulgados.

**Assinatura do Participante:** \_\_\_\_\_



## **APÊNDICE**

## **INSTRUMENTO DE PESQUISA**

### **QUESTIONÁRIO APLICADO AO CLIENTE DO SENAC**

A presente pesquisa objetiva levantar dados para elaboração do Trabalho de Conclusão do acadêmico do curso de Administração da Faculdade UNIR, o qual visa avaliar o grau de satisfação dos clientes em relação a qualidade no atendimento prestados pela empresa SENAC do município de Cacoal-RO.

1 . Sexo:

☐ Masculino

☐ Feminino

2. Estado civil:

☐ casado

☐ solteiro

☐ separado

☐ divorciado

☐ viúvo

3. Idade:

☐ 14 a 20 anos

☐ 21 a 30 anos

☐ 30 a 40 anos

☐ acima de 40 anos

4. Grau de Instrução:

☐ Analfabeto

☐ Fundamental incompleto

☐ Fundamental completo

☐ Ensino Médio incompleto

☐ Ensino Médio completo

☐ Superior incompleto

☐ Superior completo

☐ Outros: \_\_\_\_\_

5. Renda mensal familiar:

☐ 1 salário mínimo

☐ 2 a 3 salários mínimos

☐ 4 a 5 salários mínimos

☐ 6 a 7 salários mínimos

☐ acima de 8 salários mínimos

SERVIÇOS / ATENDIMENTO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1. Atendimento na recepção				
2. Simpatia dos colaboradores				
3. Rapidez em atendimento				
4. O tempo gasto na fila				
5. Material didático				
6. Qualidade nos serviços				
7. Uniforme dos funcionários				

AMBIENTE / INFRA-ESTRUTURA	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1. Aspecto do imóvel				
2. Climatização do ambiente				
3. Iluminação				
4. Limpeza do ambiente				
5. Segurança no local				
6. Sinalização do ambiente				
7. Estacionamento				